

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TINJAU DARI SEGI KEPUASAAN
DAN HARAPAN DI KENTUCKY FRIED CHICKEN CABANG JL.AHMAD YANI
DENGAN METODE SERVQUAL

SKRIPSI



Oleh :

WAHYUDIN

0932010017

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TINJAU DARI SEGI KEPUASAN DAN HARAPAN DI KENTUCKY FRIED CHICKEN CABANG JL. AHMAD YANI DENGAN METODE SERVQUAL

Disusun Oleh :

WAHYUDIN

0932010017

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : Desember 2013

Pembimbing :

1.



Ir. Handoyo, MT.

NIP. 19570209 198503 1 003

Tim Penguji :

1.



Ir. Handoyo, MT.

NIP. 19570209 198503 1 003

2.



Ir. Iriani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

2.



Ir. Iriani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

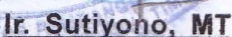
3.



Ir. Budi Santoso, MMT.

NIP. 19561205 198703 1 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


Ir. Sutiyono, MT.

NIP. 19600713 198703 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, Pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini di kerjakan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Teknik Industri di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur , Fakultas Teknik Industri. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, tak salah kiranya bila penulis mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ir. Sutiyono, MT selaku Dekan FTI Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ir. Handoyo. MT dan Ir. Iriani , MT, selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
3. Teman – teman DetEksi Jawapos yang telah membantu memberikan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah banyak membantu saya dan tidak saya sebutkan

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

Semoga karya penelitian yang telah saya susun ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak yang membaca dan memahami karya ini dan dapat bernilai ibadah di hadapan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Amien.

Surabaya , 8 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Lampiran.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Asumsi	3
1.5. Tujuan	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan	6
2.1.1. Konsep Kualitas	6
2.1.2. Perbedaan Barang dan Jasa	6
2.1.3. Definisi Kualitas Layanan	8
2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Harapan	8
2.1.5. Dimensi Kualitas Layanan	9

2.1.6.	Analisa Gap	12
2.1.7.	Model Konseptual Kualitas Layanan	15
2.2	Pengujian Data	16
2.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	16
2.3	Perhitungan Gap	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2.	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	21
3.3.	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3.1.	Populasi	23
3.3.2.	Sampel	24
3.4.	Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1.	Penentuan Alat Pengumpul Data	24
3.4.2.	Metode Pengambilan Data	25
3.5.	Metode Pengolahan Data	25
3.5.1.	Uji Kecukupan Data	25
3.5.2.	Uji Validitas	26
3.5.3.	Reliabilitas Kuesioner	27
3.6	Langkah- Langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah	29
3.7	Penyusunan Kuesioner	31
3.8	Analisa Penilaian Kualitas Pelayanan	32
3.9	Analisa Hasil	34
4.10	Kesimpulan dan Saran	34

BAB IV Hasil dan Pembahasan

4.1.	Pengumpulan Data	35
4.2.	Pengolahan Data	39
4.2.1	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data (Servqual)....	40
4.2.2	Pengolahan Data Dengan Metode Cluster Dan Diskriminan	42
4.2.3	Pengolahan Data Dengan Metode Tabulasi Silang (Crosstab)	43
4.2.4	Hubungan Antara Cluster Dengan Jenis Kelamin	43
4.2.5.	Hubungan Antara Cluster dengan Status	44
4.2.6.	Hubungan Antara Cluster dengan Usia	46
4.2.7.	Hubungan Antara Cluster dengan Usia	47
4.2.8.	Hubungan Antara Cluster dengan Penghasilan Rata-rata	48
4.2.9.	Hubungan Antara Cluster dengan Pekerjaan	49
4.2.10	Perhitungan Nilai Mean Persepsi Responden	50
4.2.11	Perhitungan Nilai Mean Harapan Responden	51
4.2.12	Perhitungan Nilai Mean Persepsi dan Harapan Responden	52
4.3	Hasil dan Pembahasan	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Wahyudin :

Analisa kualitas Layanan Restoran Cepat Saji Kentucky Fried Chicken
Surabaya Ditinjau dari Segi Kepuasan dan Harapan.

Perkembangan bisnis restoran di Surabaya telah menimbulkan persaingan yang sangat ketat, dimana para pelaku bisnis di tuntut untuk dapat memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen. Pemenuhan harapan konsumen akan mendatangkan kepuasan konsumen dan keuntungan bagi pelaku bisnis.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan dan harapan konsumen serta kesenjangan (Gap) kualitas layanan yang terjadi pada Cabang Restoran Kentucky Fried Chicken di jalan Ahmad Yani Surabaya dengan menggunakan metode Servqual.

Pada Cabang Restoran Kentucky Fried Chicken di jalan Ahmad Yani Surabaya terdapat kesenjangan (Gap) antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan konsumen. Kesenjangan (Gap) terutama terjadi pada dimensi tangible dan reliability. Kesenjangan (Gap) yang terjadi disebabkan karena standar kualitas layanan yang bersifat informal dan pelaksanaan layanan yang kurang baik.

ABSTRACT

Wahyudin :

Analysis of service quality fast-food restaurant Kentucky Fried Chicken Surabaya in terms of satisfaction and Expectation.

The development of the restaurant business in Surabaya have provoked competition are very tight, where most of the businesses in charge in order to give the best service for consumers. Fulfilling the expectations of consumers will bring satisfaction to consumers and profits for business.

This research was conducted to gauge consumer satisfaction and expectations as well as the gap the quality of service that occurred on a branch of Kentucky Fried Chicken Restaurant in Jalan Ahmad Yani Surabaya using Servqual..

On a branch of Kentucky Fried Chicken Restaurant in Jalan Ahmad Yani Surabaya there is a gap (Gap) between the level of satisfaction and the level of expectations of the consumers. The gap (Gap) primarily occurs on tangible dimensions and reliability. The gap (Gap) which occurs due to the service quality standards and the implementation of informal service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kentucky Fried Chicken merupakan salah satu dari sekian banyaknya restoran waralaba cepat saji yang mempunyai keinginan untuk menjadi nomor satu dari sekian banyaknya restoran cepat saji sejenis. Terdapat banyaknya restoran cepat saji lainnya seperti Mc Donald, Wendy, Popeyes, Texas dan lain-lain mengakibatkan persaingan di antara restoran-restoran tersebut menjadi semakin tinggi. Restoran Kentucky Fried Chicken saat ini dikenal dengan ayam gorengnya yang renyah dan gurih. Hal ini berkaitan dengan kualitas produk. Suatu restoran akan lebih baik jika kualitas produknya diimbangi dengan kualitas layanan. Kualitas layanan di masing-masing restoran tentu saja mempunyai perbedaan dan hal ini merupakan masalah penting yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih restoran selain kualitas produk. Untuk mengimbangi kondisi seperti itu, kualitas layanan terbaik merupakan salah satu faktor penting.

Dalam penelitian oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menemukan bahwa tingkat kualitas layanan yang baik tercapai bila penyedia jasa mampu memenuhi bahkan melebihi apa yang menjadi harapan dari konsumen. Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagaimana yang dirasakan oleh konsumen adalah seberapa besar perbedaan antara harapan / keinginan konsumen dengan persepsi/ kenyataan yang dialami.

Kualitas Iayanan yang baik menyebabkan konsumen mempunyai rasa loyalitas yang tinggi untuk kembali makan dan menikmati hidangan di Restoran Kentucky Fried Chicken. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan pihak restoran kepada pelanggannya. Setiap konsumen mempunyai penilaian dan harapan yang berbeda-beda dan pemilik restoran terkadang kurang dapat mamahami hal ini dengan baik, adanya gap antara konsumen dan pihak manajemen Seperti yang peneliti lihat, bahwa terkadang sering terjadi miss komunikasi antara konsumen dan pelayan restoran antara lain: Paket attack yaitu menu makanan yang seharusnya ada pada pukul 00.00-05.00 tetapi dalam kenyataannya sering belum siap, isi paket yang tidak sesuai dengan yang di iklankan , Dan terkadang di waktu tertentu seperti weekend dan hari libur, pihak manajemen terlihat kurang siap dalam mengimbangi volume konsumen yang over sehingga kapasitas meja yang tersedia sering tidak mencukupi, Pada hari libur/weekend masih sering terjadi ketidak siapan pelayanan dalam membersihkan meja yang habis dipakai konsumen meskipun sudah selesai dan dipakai konsumen lain.

Dari penjelasan tersebut, maka penelitian mengenai kualitas Iayanan dengan metode servqual diperlukan untuk mengerti serta memahami bagaimana kualitas Iayanan yang baik, yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen, untuk menjamin kepuasan serta loyalitas konsumen. Dengan melakukan penelitian ini, maka pihak restoran dapat mempunyai suatu pandangan serta ide-ide yang dapat meningkatkan daya jual serta meningkatkan nama Restoran Kentucky Fried Chicken yang sudah ada pada saat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat diambil rumusan masalah yaitu seberapa baik nilai kuantitatif kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dan bagaimana memberikan usulan perbaikan kualitas layanan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Penelitian dilakukan dicabang Kentucky Fried Chicken yang ada di jl. Ahmad Yani Surabaya.
2. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk data konsumen, yang merupakan fokus penelitian. Tidak dilakukan penambahan fasilitas selama proses penelitian dilakukan.
3. Usia responden adalah tujuh belas tahun keatas.
4. Penelitian dilakukan sampai dengan tahap pemberian usulan atau ide, tidak sampai dengan tahap pelaksanaan atau implementasi.

1.4 Asumsi-asumsi

Asumsi yang di gunakan anantara lain:

1. Masih ada beberapa standar yang belum secara maksimal di jalankan, sesuai dengan ISO 9001 oleh pihak manajemen
2. Operasi usaha dalam keadaan normal, tidak terjadi perubahan manajemen, kebijakan , dan job description.
3. Daya tampung dan fasilitas sudah memenuhi standart dan kepuasan konsumen, kecuali hari libur dan weekend.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sehingga sesuai dengan harapan konsumen.
2. Memberikan respon teknis terhadap atribut- atribut yang perlu untuk mendapat perhatian perbaikan dari pihak manajemen.

1.6 Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang manajemen terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/ di inginkan. Juga seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, asumsi-asumsi, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan serta pembuatan penelitian. Agar memberikan pengetahuan dasar untuk memahami obyek penelitian agar peneliti tidak salah dalam membuat instrumen penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang penggambaran langkah-langkah yang harus ditempuh dalam proses penelitian serta menentukan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan tentang Analisa kualitas layanan restoran cepat saji Kentucky Fried Chicken cabang Jl. Ahmad Yani Surabaya ditinjau dari segi kepuasan dan harapan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan akhir dan saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di Restoran Kentucky Fried Chicken.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN